



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA  
UNIVERSITARIA**

Factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC  
2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Docencia Universitaria

**AUTORA:**

Br. Pamela María Ocaña Pacheco (ORCID: 0000-0002-9963-8375)

**ASESOR:**

Dr. Yolvi Ocaña Fernández (ORCID: 0000-0002-2566-68752)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Evaluación y Aprendizaje

LIMA - PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A mi familia, a mis padres por darme el ejemplo de lucha y motivarme a ser mejor persona cada día.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por bendecirme con buena salud y las fuerzas necesarias para poder culminar con este proyecto. A mis padres y hermano, por darme ánimos en todo momento para no darme por vencida y apoyarme incondicionalmente, a mis docentes por todos los conocimientos impartidos que contribuyeron con mi formación académica.

A mi asesor el Dr. Yolvi Ocaña Fernández por su apoyo en este proceso del desarrollo de la tesis.

## Página del jurado



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **PAMELA MARÍA OCAÑA PACHECO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Docencia Universitaria*, ha sustentado la tesis titulada:

**FACTORES DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL POR EL SERVICIO ACADÉMICO DE LA FCA UNAC 2019**

Fecha: 25 de enero de 2020

Hora: 4:15 p.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Segundo Perez Saavedra

Firma:

**SECRETARIO:** Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma:

**VOCAL:** Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

conexión APO

.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Pamela María Ocaña Pacheco, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Docencia Universitaria, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019” presentada, en 47 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Docencia Universitaria, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de enero del 2020.



---

Pamela María Ocaña Pacheco

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Indice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Variables y operacionalización de variables	15
2.3 Población, muestra	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Procedimiento	21
2.6 Métodos de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	33
VII. Referencias	34
VIII. Anexos	40

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019.	16
Tabla 2. Relación de validadores del instrumento para la aplicación	20
Tabla 3. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	21
Tabla 4. Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos	21
Tabla 5. Niveles de la satisfacción estudiantil y factores influyentes	23
Tabla 6. Prueba de regresión logística ordinal para la hipótesis general	24
Tabla 7. Prueba de regresión logística ordinal para la hipótesis específica 1	25
Tabla 8. Prueba de regresión logística ordinal para la hipótesis específica 2	26
Tabla 9. Prueba de regresión logística ordinal para la hipótesis específica 3	27
Tabla 10. Prueba de regresión logística ordinal para la hipótesis específica 4	28

## **Resumen**

La presente investigación titulada: Factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019, tuvo como objetivo general identificar el factor predominante de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019.

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario en escala de Likert para la variable Factores de satisfacción estudiantil. Este instrumento fue sometido al análisis respectivo de confiabilidad y validez, que determinaron que el cuestionario tiene validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue descriptivo y explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 800 alumnos y la muestra estuvo conformada por 100 estudiantes de la Facultad de Administración de la UNAC. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y el instrumento de recolección de datos fue cuestionario que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

***Palabras claves:*** satisfacción estudiantil, factores, servicio académico



### **Abstract**

The present research entitled: Factors of student satisfaction for the academic service of the FCA UNAC 2019, had as a general objective to identify the predominant factor of student satisfaction for the academic service of the FCA UNAC 2019.

The instrument that was felt was a Likert scale questionnaire for the variable Student satisfaction factors. This instrument was submitted to the respective reliability and validity analysis, which determined that the questionnaire has validity and reliability.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was descriptive and explanatory, quantitative approach; Non-experimental cross-sectional design. The population was 800 students and the sample consisted of 100 students of the Faculty of Administration of the UNAC. The technique used to collect information was a survey and the data collection instrument was a questionnaire that was validated through expert judgments and its reliability through the Cronbach Alpha reliability statistic.

**Keywords:** student satisfaction, factors , academic service

## **I. Introducción**

Los factores de satisfacción estudiantil universitario en América Latina, es un aspecto muy importante cuando hablamos de evaluación de la calidad de una organización educativa, los protagonistas cuando hablamos de evaluar la calidad en los servicios que brindan las universidades son los estudiantes ya que ellos son quienes reciben este servicio, reflejando así la satisfacción o insatisfacción por lo ofrecido en sus escuelas profesionales en sus diferentes factores. El servicio académico brindando por las escuelas profesionales de las universidades afectan la formación profesional del estudiante es por ello la gran importancia y trascendencia de esta investigación ya que de no ser bueno el servicio afectará de manera negativa la formación profesional recibida por los alumnos y esto no les permitirá destacar en el mercado laboral tan competitivo que tenemos hoy en día.

En el año 2014 el estado peruano promulgó la Ley N.º 30220 - “Ley Universitaria”, esta ley estableció reformas que ocasionaron cuestionamientos en las entidades afectadas, a partir de ello se creó la SUNEDU en reemplazo de la Asamblea Nacional de Rectores (ANR) y del Consejo Nacional para la Autorización del Funcionamiento de las Universidades (CONAFU). Como función primordial a la SUNEDU se le atribuye el otorgar las licencias de funcionamiento a las universidades que cumplan los estándares básicos de calidad así como también el fiscalizar que los recursos y beneficios que se otorgan sean destinados hacia los fines netamente educativos y a mejorar la calidad. Otras reformas que también empiezan a aplicarse es la eliminación del bachiller automático ya que en adelante para obtener el grado es necesario la sustentación de tesis, también empieza a darse la elección de las autoridades que mediante voto universal, entre otras. (Cabral, 2014). Las interrogantes que surgen tras la promulgación de la nueva ley se basan en que vulnera la autonomía universitaria que es amparada de manera constitucional (Chanduvim, V. 2016).

Cuando hablamos de satisfacción e insatisfacción no sólo abarcamos a los estudiantes sino también a los que egresan de estas instituciones que brindan educación superior, ya que ellos son la imagen de las universidades al brindar sus servicios a la sociedad, y si estos se sienten en desventaja en comparación con otras universidades no se sentirán identificados con su alma mater.

Los factores de satisfacción estudiantil no solo dependen de la infraestructura y equipamiento sino de una efectiva y sabia gestión con liderazgo integral de sus autoridades que lo gobiernan;(aspectos intangibles) para liderar a los docentes, tutores, coordinadores y alumnos.

Para Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F.J. (2011). Identificar los factores de satisfacción estudiantil es un elemento clave cuando se trata de la valoración de un servicio de calidad en educación, ya que esto va a reflejar la eficiencia tanto de los servicios administrativos como académicos, dentro de ello consideramos la satisfacción con la metodología de enseñanza-aprendizaje, la interacción docente-alumnos, las condiciones físicas en las que se da el aprendizaje entre otros.

Por esta razón procederemos a identificar en esta investigación cuales son los factores de satisfacción estudiantil a considerarse en la FCA UNAC, a la que se le acaba de otorgar el licenciamiento institucional. Para que se logre ello se han venido mejorando los servicios brindados según los indicadores que establece la SUNEDU. El objetivo de esta mejoría que se ha venido implementando busca la plena satisfacción de sus estudiantes en todos los factores percibidos en esta casa de estudios.

Finalmente, los factores de satisfacción en los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo tienden a ser a veces un criterio muy subjetivo y dependen del estado emocional del estudiante, al momento de aplicar un instrumento de medición como es la encuesta. Así mismo, el enfoque de considerar al estudiante como cliente genera discusiones a favor y en contra en la comunidad universitaria de ahí la importancia de continuar con esta investigación para conocer e identificar los factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019.

A continuación, mostramos antecedentes nacionales e internacionales las cuales darán sustento a la tesis presentada. Entre los antecedentes nacionales tenemos a:

En su investigación Franco, Y. (15 de 03 de 2017) encontró que el 72.5 % de estudiantes se expresaron satisfechos en nivel medio con el servicio que reciben, sin embargo esto no aplica para todas las carreras profesionales ya que se evidenció en carreras con mayor demanda existe un nivel mayor de satisfacción con respecto a las carreras que no tienen mucha demanda por parte de los estudiantes. Gracias a esta investigación vemos que las universidades se enfocan en brindar una mejor calidad

educativa en las carreras que suelen ser más atractivas en el mercado y dejan de lado a las menos demandadas por parte de los estudiantes. (Velásquez et al 2011)

También tenemos a Pacheco Zeballos, J. M. (2015) quien en su investigación tuvo como objetivo fundamental analizar la satisfacción estudiantil en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Su investigación fue aplicada, explicativa-causal ya que no sólo busca describir el problema sino también encontrar las causas que la originan. Después de analizar las observaciones se llegó a la conclusión de que existen una gran variedad de factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje. Entre ellos están la gestión de calidad del programa así como la metodología concentrada en el conocimiento.

Y por último Eyzaguirre, O. (2016) tuvo como finalidad en su investigación determinar que si existe relación o similitud entre la expectativa y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Privada de Tacna en el 2015. Dicha investigativa fue netamente básica con un diseño descriptivo-explicativo y correlacional. Para dicho estudio todos los estudiantes tenían la misma probabilidad de ser seleccionados de los cuales se conformó una muestra de 350 estudiantes. Para la recopilación de datos se aplicaron los cuestionarios en un mismo año pero en 2 momentos diferentes, luego de aplicar la estadística se llegó a la conclusión de que un alrededor del 50% de los estudiantes tenían una expectativa moderada frente al servicio académico y con respecto a la satisfacción estudiantil ésta superó a la expectativa en casi 10%.

La investigación de Botello, J. Á., Salinas, E. M. C., & Pérez, D. E. R. (2015) tuvo como objetivo principal la evaluación de la calidad organizacional con el fin de lograr que los usuarios se sientan satisfechos. Para la investigación se aplicó como instrumento una encuesta con escala Likert para lo cual los estudiantes calificaron los planes de estudios, la capacidad de los docentes para llegar al alumno, la metodología de evaluación de los contenidos, los servicios de apoyo brindados y la infraestructura. Gracias a esta investigación basada en la recolección de datos se concluyó en que las dimensiones que presentaron un mayor nivel de satisfacción fue la capacidad de los docentes para llegar al alumno, así como la metodología de evaluación de los contenidos y los planes de estudios.

Para Alvarado, M. (2018) su investigación tuvo como objetivo identificar desde la perspectiva del estudiante cuales son los factores de impacto para la satisfacción en carreras

profesionales en proceso de autoevaluación. Después de haber aplicado un cuestionario tipo diferencial semántico se pudo llegar a la conclusión de que el factor de impacto para la satisfacción sostenida en los estudiantes tanto de la carrera de administración (66,0%) como de zootecnia (53,2%) es el factor orgullo por imagen institucional. No obstante la frecuencia de estudiantes que perciben el resto de los seis factores de impacto están por debajo del grupo de referencia. Este estudio se considera importante ya que contribuirá a la implementación de estándares para la autoevaluación y orientará las estrategias para mejorar los factores con baja percepción.(Vásquez 2011).

Por su parte Verdugo, M., Agurto, E. y Montesdeoca, M. (2015) El informe que realizó tuvo como finalidad la determinación de la satisfacción estudiantil en los alumnos de la escuela profesional de enfermería con respecto al desempeño docente e la ciudad de Cuenca, 2014. Se realizó un análisis probabilístico para poder seleccionar a los alumnos a los cuales se les aplicaría la encuesta en base a las actividades plenas de la docencia llegando a la conclusión de que efectivamente existía un alto grado de satisfacción de parte de los alumnos con respecto a la preparación que tienen sus docentes.

Y Velásquez y Gonzáles (2017), en su tesis titulada Factores asociados a la permanencia de estudiantes universitarios: caso UAMM-UAT, México, tuvo como objetivo determinar cuáles son los factores que influyen en la permanencia de los estudiantes de la carrera de enfermería de la Unidad Académica Multidisciplinaria, Matamoros. Su investigación basada en la no manipulación de variables tuvo una muestra de 597 alumnos. Con dicha investigación se pudo identificar que los factores que influyen en la permanencia de los estudiantes fueron la integración académica, el compromiso institucional, la interacción con la comunidad y la motivación extrínseca.

A continuación, se presentan las bases teóricas y enfoque conceptual de la variable analizada.

Para la base teórica de Factores de satisfacción estudiantil Alemu, A. and Cordier, J.(2017) sostiene que la satisfacción del estudiante es un concepto complejo, que consta de varias dimensiones, describen la satisfacción del estudiante como la favorabilidad de la evaluación subjetiva de un estudiante de los diversos resultados y experiencias asociadas con la educación. Mientras que Wu et al. (2010) definen la satisfacción como "la suma de las creencias y actitudes de comportamiento de un estudiante que resultan de agregar todos los beneficios que recibe un estudiante por usar el sistema mixto."

La competencia en la educación superior se ha vuelto cada vez más fuerte. Los cursos extensivos que ofrecen una gran cantidad de instituciones que compiten a nivel mundial y regional han aumentado la presión para ofrecer experiencias de aprendizaje únicas como un medio para capturar la mayor cuota de mercado (Curtis et al., 2009; Hemsley-Brown y Oplatka, 2006). Dada la importancia de este tema, hoy en día las universidades centran más atención en la satisfacción de los estudiantes (de Jager y Gbadamosi, 2013).

Estudios previos muestran que los estudiantes satisfechos pueden atraer a nuevos estudiantes al entablar una comunicación positiva de boca en boca para informar a conocidos y amigos, y pueden regresar a la universidad para tomar otros cursos (Wiers-Jenssen et al., 2002; Schertzer y Schertzer, 2004; Helgesen y Nessel, 2007). La satisfacción de los estudiantes también tiene un impacto positivo en la recaudación de fondos y la motivación de los estudiantes (Elliott y Shin, 2002). Además, el seguimiento de la satisfacción y las prioridades de los estudiantes desempeña un papel fundamental en el uso de los recursos de manera eficiente y efectiva (Thiuri, 2011). En consecuencia, se discute la siguiente literatura relevante relacionada con la satisfacción de los estudiantes.

Por otro lado vemos que en la actualidad las universidades muestran interés por innovar en sus servicios educativos los cuales son ofrecidos hacia la comunidad, con finalidad de lograr satisfacer a las partes involucradas en el proceso. Entre los expertos que realizaron estudios con el objetivo de medir los factores de satisfacción estudiantil tenemos:

Tenemos a Jiménez et al. (2011), quien en su investigación aplicó un cuestionario el cual tuvo como finalidad conocer que tan satisfechos estaban los estudiantes con respecto al plan de estudios, donde considera aspectos como: a) unidad de aprendizaje, b) metodología, c) infraestructura, d) desempeño de los profesores y e) desempeño de los estudiantes.

Por su parte Gento & Vivas. (2003). En su estudio aplicaron un instrumento para lo cual consideraron aspectos tales como necesidades básicas, pertenencia al centro de estudios, reconocimiento del éxito, autorrealización personal entre otros.

Por otra parte Álvarez et al. (2015) Realizó un estudio que permitió saber como la satisfacción del estudiante está en relación de los servicios educativos que les proporciona la Universidad Valle de Toluca, para dicho estudio aplicó una encuesta con una escala de Likert considerando aspectos relacionados al plan de estudios, la habilidad que poseen los docentes para la enseñanza, los servicios administrativos y de apoyo, por último el ambiente en el cual se desarrolla el aprendizaje. Esto en relación a la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad de los servicios que se reciben en una institución privada en comparación con una pública.

Alvarado et al. (2016) El en estudio que realizó consideró los factores infraestructura física, proceso de enseñanza aprendizaje, metodología de enseñanza y desarrollo que fomentan los programas académicos en los estudiantes, el autor no considera relevante los servicios de apoyo brindados por las universidades. Para efectos de esta investigación se deduce como entendido a la satisfacción estudiantil como la percepción que tienen los estudiantes sobre el total de servicios y apoyo que les proporciona la universidad.

Ajzen y Fishbein (1980) plantearon la hipótesis de que las intenciones de un individuo, y por lo tanto su comportamiento, pueden predecirse mediante actitudes. Usando este soporte teórico, el modelo de satisfacción y retención del estudiante supone que la satisfacción del estudiante (actitud) lleva a una intención de permanecer en la universidad (intenciones) que a su vez conduce a la retención del estudiante (Keaveney y Young, 1997).

A diferencia de otros estudios de investigación previos, este modelo incorpora un conjunto integral de variables independientes que se hipotetizan para predecir la satisfacción y retención de los estudiantes. También incorpora un conjunto de variables de evaluación de resultados autoinformadas, que proporcionan información sobre las evaluaciones de los estudiantes de los programas ofrecidos por una universidad más allá de la satisfacción y la retención. Por lo tanto, se argumenta que el modelo de satisfacción y retención de estudiantes es un modelo de retención más comprensivo que considera el impacto de un conjunto único de variables para explicar la retención de estudiantes para instituciones educativas superiores.

En línea con esto, DeShields et al. (2005) enfatizaron que las instituciones educativas tienen muchos clientes: estudiantes, personal, profesores, ex alumnos, donantes y otros. Una caída en la retención de estudiantes sin un aumento compensatorio de la matrícula afecta a todos los clientes anteriores (Weirdman, J. 1989). Por lo tanto, la necesidad de gestionar el proceso de retención universitaria desde el ingreso de los estudiantes hasta la graduación se ha vuelto cada vez más importante (Seymour, 1993).

En consecuencia, DeShields et al. Utilizaron una versión modificada del Modelo de Satisfacción y Retención de Estudiantes. (2005), para medir el nivel de satisfacción del alumno. Las tres variables más importantes: el rendimiento del profesorado, el asesoramiento del rendimiento del personal y las clases se probaron, ya que se creía que eran críticas para influir en la experiencia del estudiante en la universidad, y tenían un impacto en la satisfacción general del estudiante. Los hallazgos de este estudio indicaron que el rendimiento del profesorado y las clases fueron factores significativos que influyen en el nivel general de satisfacción de los jóvenes estudiantes. Del mismo modo, Ellis y Van Aart (2013) realizaron un estudio muy detallado sobre los influyentes claves de la satisfacción de los estudiantes internacionales en las universidades europeas. Identificaron esos factores en orden de importancia de la siguiente manera: la calidad de la educación, el interés en la disciplina académica, los métodos de enseñanza innovadores, el ambiente animado de la ciudad, la capacidad de aprender un nuevo idioma, el interés en el área temática, los métodos de enseñanza innovadores y los buenos docentes, y la experiencia intercultural. Se descubrió que los influenciadores negativos incluyen una baja calidad de la enseñanza (más específicamente: bajo dominio del idioma) y servicios universitarios mal organizados.

McLeod y Wainwright (2009) propone la teoría del aprendizaje social el cual se predice por la expectativa de que, si una persona se comporta de cierta manera, esa persona será recompensada en la medida en que valore la recompensa. En consecuencia, la teoría del aprendizaje social se ha utilizado en literalmente miles de estudios que investigan el ajuste personal y el logro académico de los individuos, y proporciona una perspectiva adecuada para evaluar la satisfacción general de los estudiantes internacionales (Rotter, 1982; Kalechstein y Nowicki, 1997; Marshall y Brown, 2004).



Wang y col. (2011) utilizaron la teoría del aprendizaje social de McLeod y Wainwright (2009) para conocer la evaluación de la satisfacción de los estudiantes de China continental del programa de estudios en el extranjero. Su investigación examinó factores basados en factores internos ("preparación") y externos que se enfrentan en un programa de estudio en el extranjero ("cultura" y "enseñanza técnica") que están más allá del control individual. Sus hallazgos sugirieron que la preparación previa de los estudiantes chinos antes de estudiar en el extranjero era esencial para que los estudiantes obtuvieran buenos resultados en el programa. Además, los estudiantes que sintieron que estaban mejor preparados para estudiar en el extranjero mostraron un mayor nivel de satisfacción.

En el modelo de estudiante como cliente (SAC), los estudiantes son considerados como los principales clientes de las organizaciones de educación superior, mientras que la satisfacción es una función del nivel relativo de expectativas y desempeño percibido (Kotler y Clarke, 2012). Si bien se sostiene que SAC, existe una nueva prerrogativa moral de que los estudiantes se hayan convertido en clientes y, por lo tanto, como pagadores de tarifas, pueden exigir razonablemente que sus opiniones sean escuchadas y aplicadas (Williams, 2002). Para determinar si las instituciones de educación superior tienen éxito en el suministro de productos a sus principales clientes (estudiantes), es esencial medir el nivel de satisfacción de los clientes, para este estudio es la satisfacción general de los estudiantes.

El modelo SAC es relativamente reciente, pero ha generado un acalorado debate entre los académicos. Del mismo modo que cuidar bien a los clientes generalmente resulta en una mayor rentabilidad para las empresas, las instituciones de educación superior que buscan atraer y retener a sus clientes (es decir, estudiantes) estarían bien atendidas para tratar también bien a sus clientes. Las ventajas de este enfoque incluyen una mayor satisfacción y lealtad del cliente. Cuidar a los clientes debería conducir a una mayor retención, que es una fuente de ingresos cada vez más trascendente para las organizaciones de educación superior (O'Kee e, 2013).

La conclusión es que las universidades necesitan estudiantes para sobrevivir y prosperar. Al comentar sobre la relación de los estudiantes y la educación superior, Bejou (2005) declaró: "[mientras] estas transacciones en curso sean satisfactorias para ambas partes, más durará la relación, en beneficio de todos" (p. 1). Por lo tanto, los estudiantes

son considerados clientes, ya que se han comprometido económicamente a comprar un servicio educativo (Kanji et al., 1999). Pagan sus costos de educación; por lo tanto, deben ser tratados de la misma manera que cualquier comprador de bienes o servicios (Kanji et al., 1999). Los estudiantes pueden tomar una decisión de compra sobre los servicios de la universidad y proporcionar comentarios (ya sea una queja o comunicando admiración) a la universidad de la misma manera que compran productos cotidianos en las tiendas (Clayson y Haley, 2005).

Mientras que más universidades tienden a aceptar el concepto SAC, el debate sobre si las universidades deberían tratar a sus estudiantes como clientes es discutible (Watjatrakul, 2014). Bajo el concepto de SAC, las instituciones educativas se convierten en productores y proveedores de servicios. En consecuencia, los defensores del modelo SAC argumentan que aplicar el concepto de clientes a los estudiantes podría mejorar el proceso educativo, como mejorar la calidad del servicio o tener en cuenta las necesidades de los estudiantes. Según Watjatrakul (2014), si las universidades (proveedores de servicios) comprenden los patrones que subyacen a las actitudes e intenciones de los estudiantes (receptores de servicios) para recibir sus servicios, les permitirá a las universidades anticiparse a las necesidades de sus estudiantes y responder a ellas de manera eficiente.

El discurso crítico en torno a SAC enfatiza la mercantilización de la educación que lleva a las McUniversities a proporcionar títulos rápidos para sus estudiantes al igual que McDonald's proporciona comida rápida a sus clientes (Ritzer, 1998; Rooney y Hearn, 2000). Esto puede socavar el sentido de responsabilidad del alumno por su propio aprendizaje (Lammers et al., 2005). En consecuencia, la expectativa de altas calificaciones, independientemente de la cantidad de esfuerzo que los estudiantes ejerzan en sus trabajos, puede penalizar a los instructores a través de la retroalimentación crítica de los estudiantes sobre el desempeño docente (Clayson y Haley, 2005; Obermiller et al., 2005; Sappey y Bamber, 2007 ). En consecuencia, se espera que los instructores complazcan a los estudiantes en lugar de desafiarlos a participar en las clases, y la expectativa del estudiante a este respecto afecta la evaluación de los criterios de satisfacción.

Al encontrarnos con el asunto del incluido servicio académico, se debe de tocar sin lugar a duda el asunto de lo académico, para lo cual se hace uso de las palabras de Valderrama

(s/a) “las actividades académicas se encuentran comprendida a su vez por seis tipos de actividades a las cuales se les asigna un peso ponderado razonable de todo esto verificado y connotado en los estándares tanto nacionales como en los internacionales los cuales son : La docencia, La investigación, La extensión, el perfeccionamiento, La administración y por ultimo La generación de recursos (p.6).

Si tomamos en cuenta las consideraciones tomadas a partir de Valderrama(s/a), se enfocara en cuanto a lo que se refiere el servicio academico , debido a esto es que surge la necesidad del desarrollo de cada una de las actividades antes planteadas.

El amplio campo de aplicación de la docencia como tal utiliza como herramienta el desarrollo de clases y cursos, no obstante, el principal punto a tocar en un objeto de investigación como tal, tratado en el presente trabajo, recae en el estudiante universitario. Para que se pueda brindar un servicio de calidad como tal, este debe de contar con profesionales calificados, los cuales no necesariamente deben de tener a su vez habilidades pedagógicas, pero sin embargo estos si deben de hacer uso del desarrollo de esta actividad. Es considerado como aspecto muy relevante lo concerniente al pensamiento que cuenta el estudiante respecto a la actividad académica debido a que este se le considera como el sujeto de estudio , ya que la actividad es recibida como acción de la condición para su formación como profesional en su desarrollo en la actividad del campo de acción

Teniendo como bases teóricas a Alemu (2017) y tomando como referencia el focus group realizado se plantearon las siguientes dimensiones: unidades de enseñanza - aprendizaje, desempeño del docente, infraestructura y servicios de apoyo.

En lo resaltado Díaz, Á. (2014) dentro de la primera dimensión él considera tomar en cuenta el factor unidades de enseñanza – aprendizaje, el cual indica que los programas utilizados dentro de los métodos de estudios deben de contener una breve descripción de todo el curso, módulo de aprendizaje, como se llame, donde en este se está inmerso la organización en unidades o bloques, de la misma manera que la evaluación y la bibliografía. En relación a lo anterior comentado consideramos que las unidades de enseñanza-aprendizaje a aplicada a los programas como método de estudio, programas de asignatura o curricula los cuales se indican en el documento que desglosa los contenidos de la materia por bloques y, la metodología de evaluación de las mismas.

En la segunda dimensión se considera como un factor de desempeño docente Oramas, R. et al. (2013). En este factor el precisa que la evaluación por competencias del docente deben considerarse a su vez los conocimientos, las actitudes y los valores de su desarrollo como profesional, en sus principales fuentes de evidencia para la medición. Debido a esto es que definimos el desempeño del maestro como el accionar del desarrollo y uso de las competencias docentes entre las cuales se deben de consideran: Los conocimientos, las habilidades, las actitudes, la selección y la planificación en el proceso de enseñanza – aprendizaje, que tanto puede ofrecer como información y las explicaciones comprensibles, el uso de nuevas tecnologías y métodos de comunicación con los alumnos tales como la habilitación de recursos modernos con la utilización del internet como herramienta de comunicación entre el docente y el alumno.

Dentro de la tercera dimensión a evaluar se encuentra un factor relevante el cual es la infraestructura para lo cual el laboratorio latinoamericano de evaluación de calidad de la educación (2016) . considera que dentro de la infraestructura a las instalaciones físicas como tales presentes dentro del campus de la universidad como también el valor del servicio de recursos físicos disponibles que tienen acceso los estudiantes universitarios, los cuales a su vez se encuentra íntimamente vinculados con el aprendizaje.

La ultima dimensión a ser considerada es el factor de servicios que existen de apoyo y lo definen Salinas, A. & Martinez, P.(2007). Como el ambiente en el cual se enmarca dicho proceso de enseñar-aprender donde esta la calidad del servicio, debido a esto es que es indispensable que para que se logre la satisfacción como tal se debe de considerar los siguientes puntos: biblioteca, cafetería, jardines, procesos administrativos, campos deportivos, estacionamientos, y limpieza en todos estos espacios. Mientras que por otro lado , García, S. L. (2010). Reafirma que la modernidad en la educación en las universidades deben de considerar programas como tutorías personalizadas , actividades deportivas organizadas, actividades de responsabilidad social, artísticas y culturales todas juntos como tal para lograr una formación completa del estudiante.

Tras el análisis teórico de la variable del presente trabajo de investigación se formula como problema principal de estudio ¿Cuál es el factor predominante de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019?

Teniendo como problemas específicos: a) ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor **Unidades de enseñanza – aprendizaje** de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019?. b) ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor **Desempeño del docente** de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019?. c) ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor **Infraestructura** de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019? . d) ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor **Servicios de apoyo** de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019?

En lo siguiente, presentamos en lo cual se justifica el problema desde el punto de vista netamente teórico debido a que la presente investigación nos aporta datos relevantes en lo concerniente a la educación superior universitaria sobre los factores de satisfacción de estudiantes en el servicio de su formación como profesionales dentro de la facultad de ciencias administrativas en la UNAC ( universidad nacional del callao ) , El grado de importancia asignado nos dice que la información obtenida es válida y sujeta a un grado de confianza en base al alto grado que presenta la satisfacción de los estudiantes, por lo mismo, la información que se tiene acerca de las mismas experiencias, sus expectativas , las necesidades y opiniones de los estudiantes , han de adquirir una especial consideración en lo que respecta a lo estratégico, todo esto con el propósito de obtener una oposición competitiva favorable para el mercado de la educación superior.

En el presente trabajo de investigación, se desea no solamente el conocimiento de los factores implicados dentro de la satisfacción académica del aprendiz, sino también que este sea un indicio para el análisis y discusión sobre la importancia de este tema de investigación que es la finalidad de la búsqueda de una buena calidad de servicio que se necesita en un joven universitario en el país. En la actualidad existen diversas investigaciones sobre el desempeño y la satisfacción obtenida del docente en forma general. Por lo tanto el investigador puede estar seguro que este informe ha de servir como un marco teórico a los futuros trabajos a realizar que traten sobre el presente tema.

Su justificación radica de forma práctica ya que actualmente existe la necesidad de buscar una excelencia en lo que respecta al servicio académico brindado al estudiante, en una universidad nacional no solo por la vocación académica que se escogió, sino por especialidad. Cada asignatura posee ciertas particulares y sus propios criterios, por lo tanto esto no debe perjudicar el proceso académico que debe de percibir el aprendiz.

El presente trabajo de investigación y la información recolectada también servirá como un antecedente y referente teórico en los futuros estudios en los cuales se centre como objetivo el mejorar la calidad del servicio educativo dentro de nuestro país.

En el desarrollo de la presente investigación se fórmula como hipótesis general que El factor predominante de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 es la infraestructura.

Para el desarrollo de esta hipótesis general se llevó a cabo las siguientes hipótesis específicas acorde a los problemas específicos que se formuló lo siguiente: a) El indicador predominante dentro del factor Unidades de enseñanza – aprendizaje de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 es la metodología de evaluación de los contenidos. b) El indicador predominante dentro del factor Desempeño del docente de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 son las condiciones pedagógicas de los docentes. c) El indicador predominante dentro del factor Infraestructura de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 es la suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio. d) El indicador predominante dentro del factor Servicios de apoyo de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 es la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.

La formulación del objetivo general, la cual guiará los métodos a seguir en la obtención de resultados y comprobación de las hipótesis es identificar el factor predominante de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019.

Para llegar a nuestro objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos. a) Identificar el indicador predominante dentro del factor Unidades de enseñanza – aprendizaje de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019. b) Identificar el indicador predominante dentro del factor Desempeño del docente de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019. c) Identificar el indicador predominante dentro del factor Infraestructura de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019. d) Identificar el indicador predominante dentro del factor Servicios de apoyo de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019.

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y Diseño de investigación**

La investigación cuenta con un tipo y diseño según se describe a continuación:

La presente investigación es de tipo básica ya que según Valderrama (2013), “se caracteriza porque es parte de un marco teórico y permanece en él (p.22). El estudio desarrolló un nivel descriptivo-explicativo, dado que se describió y narró de tal forma como sucedieron los acontecimientos, interpretando así los efectos de una variable en cada uno de sus componentes.

El enfoque del presente trabajo de investigación es cuantitativo, el cual según Hernández (2003), “usa la recolección de datos para probar hipótesis con la base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento de una población” (p. 6). Este enfoque es de mucha importancia, ya que nos sirve para absolver dudas e interrogantes de estudio, así como probar la hipótesis planteada, empleando datos basándose en una medición numérica.

El diseño de esta investigación es no experimental de corte transversal. Lo no experimental viene de ya que no hubo manipulación de la variable de estudio, mas solamente esta fue meramente descrita. De esta misma manera lo siguiente autores Hernandez, Fernandez y Baptista ( 2014) mencionaron que “ el estudio no experimental es aquel en que la variable no manifiesta manipulación”. Por lo tanto, se trata de estudios particulares donde cada una de estas variables se asume independiente sin que una afecta a la otra asumiendo su variabilidad individual” ( p.152)

En nuestra investigación se colecto información en un solo momento , debido a esto es que podemos mencionar que corresponde a un estudio cuyo diseño a sido de corte transversal. A través del mismo método Valderrama, S. ( 2013. p 68) menciona a Hernandez (2010 ) el cual recalca los siguientes aspectos fundamentales “ los estudios en los cuales no haya sido hecho de un método puramente empírico son de corte transversal , debido a que estos colectan los datos en un solo momento dado , en un instante en el tiempo no especifico. El propósito de estos estudios es describir las variables en análisis y además analizar su capacidad de correlación en un momento dado respecto a la variabilidad o fijación de las demás de manera simultánea” ( p. 151).

Por otro lado, el presente trabajo de investigación, tiene como método el hipotético-deductivo. Según (Sánchez, H y Reyes, C, 2015) “éste procedimiento es un paso que toma unas enunciaciones en característica de hipótesis y muestra tales hipótesis, supuesto de ellos, en vinculado de otras técnicas, soluciones que confirman con los hechos” (p.59). Esto nos indica que se harán uso de hipótesis para el desarrollo de la investigación.

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **Definición conceptual**

Alemu, A. and Cordier, J.(2017). Indican la satisfacción estudiantil como a través de un pensamiento complejo, este da cabida y forma nuevas dimensiones de estudio , hacen mención acerca de lo que significa la satisfacción para un estudiante mediante el uso de la favorabilidad en la evaluación subjetiva del educando en los diversos aspecto que engloba sus resultados y experiencias afines a su propia educación. Mientras que Wu et al. (2010) definen la satisfacción como "la suma de las creencias y actitudes de comportamiento de un estudiante que resultan de agregar todos los beneficios que recibe un estudiante por usar el sistema mixto.”

### **Definición operacional**

La variable Factores de satisfacción estudiantil , se caracteriza por sus dimensiones como tales y el uso de sus respectivos indicadores, estos son indagados a través del uso de encuestas a los colaboradores en sus cuatro dimensiones: Unidades de Enseñanza – Aprendizaje, Desempeño del Docente, infraestructura y servicios de apoyo con sus respectivos indicadores y los 58 ítems que contiene el cuestionario medido en la escala de Likert: procesados a través de sus índices: Totalmente de acuerdo(1), De acuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo(4), Totalmente en desacuerdo(5).



Tabla 1:

*Operacionalización de la variable Factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019.*

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Unidades de Enseñanza – Aprendizaje.	Descripción de la asignatura	1,2,3,4	Ordinal	Bajo (58-77)
	Metodología de evaluación de los contenidos.			Medio (78-213)
				Alto (214-290)
Desempeño del Docente.	Planificación en el proceso de enseñanza – aprendizaje.	5,6,7,8,9,10,1 1,12,13,	Ordinal	Bajo (58-77)
	Condiciones pedagógicas de los docentes	14,15,16,17,1 8,19,20		Medio (78-213)
	Comunicación con los alumnos			Alto (214-290)
Infraestructura.	Habitabilidad de las instalaciones.	21,22,23,24,2 5,26,27,28,	Ordinal	Bajo (58-77)
	Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.	29,30,31		Medio (78-213)
	Instalaciones deportivas y SS HH			Alto (214-290)
Servicios de Apoyo.	Atención en los procesos de matrícula y pago de derecho de enseñanza	32,33,34,35,3 6,37,38,39,40 ,	Ordinal	Bajo (58-77)
	Formación práctica y la vinculación con los			Medio (78-213)

futuros centros de trabajo	41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,	Alto (214-290)
Oportunidades para la participación en actividades	51,52,53,54,55,56,57,58	
Servicios médicos, limpieza, biblioteca, cafetín y cómputo		
Servicio de transporte estudiantil		

### 2.3 Población, muestra y muestreo

Teniendo en cuenta la definición de población de Arias, F. (2012, p.81) como la unión de elementos cuyo dominio sea infinito o finito los cuales se relacionan mediante características comunes, donde estas serán extensivas en las conclusiones a llegar en la investigación. Esta queda limitada por la cuestión y por las metas del presente estudio.

Para nuestro estudio la población tomada para la investigación fueron 800 alumnos de la facultad de ciencias administrativas de la UNAC, la muestra fue de 100 alumnos, esto representando el 12.5% de la población total conociéndose a través de los registros de matrícula de la facultad , este porcentaje es un subconjunto con alto porcentaje representativo pues podemos decir que debido a esto la muestra es afín a los elementos establecidos o concentrados con anterioridad e independiente de la probabilidad.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). definen el método de muestreo no probabilístico de manera que : “ aquel en el cual la posibilidad no es posible de conocerse o probabilidad de estos elementos en una población para poder ser seleccionada en un muestreo” (p. 160).

Para Otzen, T., & Manterola, C. (2017) el muestreo por conveniencia como tal nos facilita la posibilidad de poder seleccionar los casos más similares a ser incluidos. Esto se fundamenta en la accesibilidad y proximidad que tengan los sujetos a los cuales se les aplicará el instrumento con respecto al investigar.

En la presente investigación se utilizó la técnica del focus group para tener un alcance acerca de los factores de satisfacción estudiantil en los alumnos FCA de la UNAC para lo cual Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Manifestaron que esta técnica consiste en formar grupos de individuos (tres a diez personas) con la finalidad de que éstas discutan entre si mediante un tema propuesto para lo cual se les facilita un ambiente cómodo siendo este dirigido por un conocedor de este tipo de sesiones, el objetivo del uso de este método es el de obtener la mayor cantidad de conocimiento posible que influya en nuestro estudio de investigación.

Asimismo se hizo uso de la encuesta que según Arias, F. (2012) define un método de “técnica de recolección de información suministrada por un conjunto de personas o muestra de sujetos acerca de su opinión respecto de si mismos , o en relación a un tema particular”

#### **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Para el focus group se planteó una entrevista sin disponer de una estructura como tal la cual Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Definieron como: “aquella realizada sin la elaboración de un plan en específico por lo que se le podría considerar de manera informal, esta generalmente usa como método de apoyo cuadernos, grabadoras o filmadoras para poder recolectar la mayor cantidad de información posible”

También se aplicó el cuestionario que de acuerdo a la definición de Sánchez, H. y Reyes, C. (2015) “el cual consta de un formulario con preguntas relacionadas a una cuestión en estudio, por lo general centrada, esta cuenta con opciones de respuesta, alternativas abiertas o cerradas , politómicas o dicotómicas, en función de lo que deseamos obtener” (p.164).

## **Ficha Técnica**

Nombre del instrumento: Cuestionario de factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC – 2019

Autor: Pamela Ocaña Pacheco

Adaptación: Expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna (UPT)

Objetivo del instrumento: Recoger percepciones de los alumnos de la facultad de administración con respecto al tema de los factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA- UNAC, 2019.

Significación : Se evidencia 4 dimensiones tales como el factor unidades de enseñanza aprendizaje, desempeño docente, infraestructura y servicios de apoyo; se manifiestan 13 indicadores ,58 ítems, 5 niveles , la técnica Focus Group se hizo mediante una entrevista no estructurada para lo cual se hicieron preguntas sin considerar un orden preestablecido.

Administración: Colectiva

Duración: 20 minutos

Aplicación : 100 estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional del Callao.

## **Validez**

Para Sánchez, H. y Reyes, C. (2015, p.167) la validez de un instrumento hace referencia a que todo instrumento demuestre efectividad al obtener los resultados del aspecto que pretende medir.

En nuestra investigación podemos decir que el contenido del instrumento es válido a través del juicio de expertos los cuales son dos temáticos y un metodólogo según detallado.

Tabla 2:

*Relación de validadores del instrumento para la aplicación*

Validador	Resultado
Mg. Manuel Lopez Pumayali	Aplicable
Dr. Luis Nuñez Lira	Aplicable
Dr. Yolvi Ocaña Fernandez	Aplicable

### **Confiabilidad**

Para el grado de confianza del presente estudio se utilizó el Alfa de Crombach.

Según Sánchez, H. y Reyes, C. (2015) la confiabilidad en un método es el grado en cual se tiene consistencia de los puntajes obtenidos en un mismo conjunto de individuos en una serie de mediciones realizadas con el mismo test de evaluación. Es la consistencia y perpetuidad de los puntajes logrados en un test” ( p. 168)

Hernández et al.(2014) menciona que la prueba modelo a ser tomada tiene como función la de administrar el instrumento a una muestra pequeña de casos para probar su grado de relevancia y confianza con relación a las condiciones de la aplicación y los procedimientos tomados en cuenta. A partir de esto, se calcula la confiabilidad y validez iniciales del instrumento.

Para esto, se realizó un estudio previo para determinar el grado de certeza y la confiabilidad del instrumento, en 20 alumnos que cumplieran con los mismos parámetros a estudiar en la muestra de estudio, estos fueron seleccionados al azar y se les aplico los cuestionarios con escala tipo Likert sobre el factor de estudio que es la satisfacción estudiantil.

Tabla 3

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tabla 4

*Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Factores de satisfacción estudiantil	0,919	58

## 2.5 Procedimiento

EL procedimiento realizado fué la aplicación del instrumento de forma presencial, otorgándoles los cuestionarios a los alumnos de la FCA UNAC 2019. Para ello se solicitó permiso a los docentes encargados de aula para poder hacer la aplicación del instrumento el cuál fue de carácter anónimo, se recolectaron un total de 100 cuestionarios desarrollados durante la primera semana de diciembre del año en curso.

## 2.6 Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación luego de recolectar la información y codificarla se procedió con el análisis cuantitativo para lo cual se aplicó el programa estadístico SPSS la cual hace referencia a dos fragmentos:

La estadística descriptiva ya que se presentan tablas y gráfico de barras las cuales son interpretadas y el segundo fragmento se considera la parte instrumental para poder realizar la validación de la hipótesis.

## **2.7 Aspectos éticos**

La información recabada en la presente investigación no presenta adulteraciones y fue recogida en su totalidad de nuestro grupo de investigación que en este caso son los alumnos de la FCA UNAC 2019. Se cumplió con respetar la información detallada en la bibliografía por ello se procedió con referenciar a los autores con sus respectivos datos de editorial.

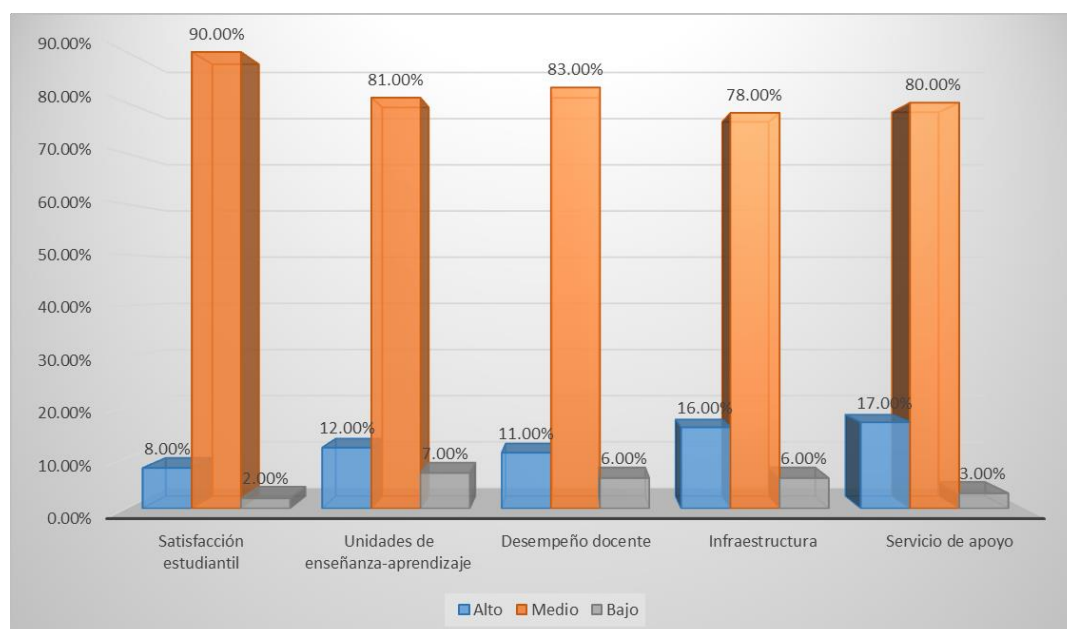
### III. Resultados

#### Resultados Descriptivos

Tabla 5

*Niveles de la satisfacción estudiantil y factores influyentes*

	Satisfacción estudiantil		Unidades de enseñanza-aprendizaje		Desempeño docente		Infraestructura		Servicio de apoyo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	8	8.0%	12	12.0%	11	11.0%	16	16.0%	17	17.0%
Medio	90	90.0%	81	81.0%	83	83.0%	78	78.0%	80	80.0%
Bajo	2	2.0%	7	7.0%	6	6.0%	6	6.0%	3	3.0%
Total	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%



*Figura 1. Niveles de la satisfacción estudiantil y factores influyentes*

Los resultados descriptivos nos indican que la satisfacción estudiantil presenta 8,0% nivel alto, 90,0% nivel medio y 2% nivel bajo; en el factor unidades de enseñanza el 12% presenta nivel alto, el 81% nivel medio y 7% nivel bajo; en el factor desempeño docente 11% nivel alto, 83% nivel medio y 6% nivel bajo; en el factor infraestructura el 16% nivel alto, 78% nivel medio y 6% nivel bajo; en el factor servicio de apoyo el 17% nivel alto, 80% nivel medio y 3% nivel bajo.



## Resultados Inferenciales

### Hipótesis General:

Ho: El factor predominante de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 no es el factor infraestructura.

H1: El factor predominante de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 es el factor infraestructura.

Tabla 6

*Prueba de regresión logística ordinal para la hipótesis general*

Sistema de hipótesis	Enunciados	Información de ajuste de los modelos		Bondad de ajuste	R2 de Nagelkerke	Wald	p-valor
		Logaritmo de la verosimilitud -2	Significación bilateral				
Hipótesis general	Factores de satisfacción estudiantil						
	Infraestructura	14,327	,000	1,0000	,816	70,243	,000

La prueba de hipótesis general, busca determinar el factor predominante de la satisfacción estudiantil, donde la información de ajuste de modelo nos indica que tiene un p-valor de 0,000 y el nivel alto de variabilidad con el pseudo cuadrado de Nagelkerke ,816. El valor Wald de 70,243 siendo superior a 4, representa una incidencia significativa lo cual nos indica que el factor infraestructura tiene predominancia.

Al tener un p-valor de 0,000 menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula obteniendo como resultado que el factor predominante de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 es el factor infraestructura.

### Hipótesis Específica 1:

Ho: El indicador predominante dentro del factor Unidades de enseñanza – aprendizaje de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 no es la metodología de evaluación de los contenidos.

H1: El indicador predominante dentro del factor Unidades de enseñanza – aprendizaje de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 es la metodología de evaluación de los contenidos.

Tabla 7

*Prueba de regresión logística ordinal para la hipótesis específica 1*

Sistema de hipótesis	Enunciados	Información de ajuste de los modelos		Bondad de ajuste	R2 de Nagelkerke	Wald	p-valor
		Logaritmo de la verosimilitud -2	Significación bilateral				
Hipótesis específica-1	Unidades de enseñanza aprendizaje Metodología de evaluación de los contenidos.	,000	,000	1,000	1,000	7,314	,007

La prueba de hipótesis específica-1, busca determinar el indicador predominante del factor unidades de enseñanza - aprendizaje, donde la información de ajuste de modelo nos indica que tiene un p-valor de 0,007 y el nivel alto de variabilidad con el seudo cuadrado de Nagelkerke 1,000. El valor Wald de 7,314 siendo superior a 4, representa una incidencia significativa lo cual nos indica que el indicador metodología de evaluación de los contenidos tiene predominancia.

Al tener un p-valor de 0,007 menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula obteniendo como resultado que el indicador predominante dentro del factor Unidades de enseñanza – aprendizaje de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 es la metodología de evaluación de los contenidos.

## Hipótesis Específica 2:

Ho: El indicador predominante dentro del factor Desempeño del docente de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 no son las condiciones pedagógicas de los docentes.

H1: El indicador predominante dentro del factor Desempeño del docente de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 son las condiciones pedagógicas de los docentes.

Tabla 8

*Prueba de regresión logística ordinal para la hipótesis específica 2*

Sistema de hipótesis	Enunciados	Información de ajuste de los modelos		Bondad de ajuste	R2 de Nagelkerke	Wald	p-valor
		Logaritmo de la verosimilitud -2	Significación bilateral				
Hipótesis específica-2	desempeño docente Todas son predominantes	,000	,000	1,000	,934	,000	,000

La prueba de hipótesis específica-2, busca determinar el indicador predominante del desempeño docente, donde la información de ajuste de modelo nos indica que tiene un p-valor de 0,000, el valor Wald de ,000 nos indica que todas son predominantes.

Al tener un p-valor de 0,000 menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula obteniendo como resultado el indicador predominante dentro del factor Desempeño del docente de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 son las condiciones pedagógicas de los docentes.

### Hipótesis Específica 3:

Ho: El indicador predominante dentro del factor Infraestructura de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 no es la suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.

H1: El indicador predominante dentro del factor Infraestructura de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 es la suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.

Tabla 9

*Prueba de regresión logística ordinal para la hipótesis específica 3*

Sistema de hipótesis	Enunciados	Información de ajuste de los modelos Logaritmo de la verosimilitud -2	Significación bilateral	Bondad de ajuste	R2 de Nagelkerke	Wald	p-valor
	Infraestructura						
Hipótesis específica-3	Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio	16,457	,000	-	,934	482,127	,000

La prueba de hipótesis específica-3, busca determinar el indicador predominante del factor infraestructura, donde la información de ajuste de modelo nos indica que tiene un p-valor de 0,000 y el nivel alto de variabilidad con el seudo cuadrado de Nagelkerke ,934. El valor Wald de 482,127 siendo superior a 4, representa una incidencia significativa lo cual nos indica que el indicador suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio tiene predominancia.

Al tener un p-valor de 0,000 menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula obteniendo como resultado que el indicador predominante dentro del factor Infraestructura de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 es la suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.

#### Hipótesis Específica 4:

Ho: El indicador predominante dentro del factor Servicios de apoyo de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 no es la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.

H1: El indicador predominante dentro del factor Servicios de apoyo de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 es la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.

Tabla 10

*Prueba de regresión logística ordinal para la hipótesis específica 4*

Sistema de hipótesis	Enunciados	Información de ajuste de los modelos Logaritmo de la verosimilitud -2	Significación bilateral	Bondad de ajuste	R2 de Nagelkerke	Wald	p-valor
Hipótesis específica-4	servicios de apoyo	,000	,093	1,000	1,000	Ninguna presenta impacto	,093

La prueba de hipótesis específica-4, busca determinar el indicador predominante del factor servicios de apoyo, donde la información de ajuste de modelo nos indica que tiene un p-valor de 0,093 y el nivel alto de variabilidad con el pseudo cuadrado de Nagelkerke 1,000. El valor Wald menor a 4 nos indica que no existe predominancia ni factor de impacto.

Al tener un p-valor de 0,093 mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula obteniendo como resultado que el indicador predominante dentro del factor Servicios de apoyo de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019 no es la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.

#### **IV. Discusión**

La presente investigación pretende describir el factor predominante en cuanto a la satisfacción estudiantil de los alumnos de la FCA UNAC 2019, y los resultados descriptivos nos indican que la satisfacción estudiantil presenta 8,0% nivel alto, 90,0% nivel medio y 2% nivel bajo y que el factor infraestructura en nivel bajo es el de mayor preponderancia, estos hallazgos se aproximan a la investigación hecha por Franco, Y. (2017) en donde encontró que el 72.5 % de los estudiantes se encuentran satisfechos en nivel medio con el servicio que reciben, sin embargo existen diferencias significativas entre las carreras que tienen mayor demanda en el mercado laboral.

Respecto a la prueba de hipótesis general, busca determinar el factor predominante de la satisfacción, donde la información de ajuste de modelo nos indica que tiene un p-valor de 0,000 y el nivel alto de variabilidad con el pseudo cuadrado de Nagelkerke ,816. El valor Wald de 70,243 nos indica que el factor infraestructura tiene predominancia. El cual no se vio antes en otras investigaciones o en la literatura existente como un factor predominante.

La prueba de hipótesis específica-1, busca determinar el indicador predominante del factor unidades de enseñanza- aprendizaje, donde la información de ajuste de modelo nos indica que tiene un p-valor de 0,007 y el nivel alto de variabilidad con el pseudo cuadrado de Nagelkerke 1,000. El valor Wald de 7,314 nos indica que el indicador metodología de evaluación de los contenidos tiene predominancia para los encuestados. Se aproxima a la investigación hecha por de Botello, J. Á., Salinas, E. M. C., & Pérez, D. E. R. (2015) basada en una encuesta con escala de likert la cual obtuvo como resultado un mayor grado de satisfacción en cuanto a los planes de estudios y metodología de evaluación de los contenidos.

La prueba de hipótesis específica-2, busca determinar el indicador predominante del factor desempeño docente, donde la información de ajuste de modelo nos indica que todas son predominantes, se complementa con la

investigación hecha por Verdugo, M., Agurto, E. y Montesdeoca, M. (2015) cuyo informe tuvo como finalidad determinar la satisfacción estudiantil en los alumnos de la escuela profesional de enfermería con respecto al desempeño docente de la ciudad de Cuenca, 2014. A través de un análisis se pudo seleccionar una muestra de estudiantes para aplicar la encuesta en base a las actividades plenas de la docencia llegando a la conclusión de que sí existe un considerable nivel o grado de satisfacción por parte de los futuros estudiantes con respecto al nivel de preparación de sus docentes.

La prueba de hipótesis específica-3, busca determinar el indicador predominante del factor infraestructura, donde la información de ajuste de modelo nos indica que tiene un p-valor de 0,000 y el nivel alto de variabilidad con el seudo cuadrado de Nagelkerke ,934. El valor Wald de 482,127 nos indica que el indicador suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio tiene predominancia. No hay investigación que contraste con lo que postulo en esta hipótesis, se debería tomar como referencia para próximas investigaciones relacionadas a la satisfacción estudiantil.

La prueba de hipótesis específica-4, busca determinar el indicador predominante del factor servicios de apoyo, donde el nivel alto de variabilidad con el seudo cuadrado de Nagelkerke 1,000. El valor Wald nos indica que no existe predominancia en ninguno de sus indicadores. Esta hipótesis se relaciona con la investigación hecha por Alvarado et al. (2016) quien después de elaborar un estudio considerando diversos factores en las que no incluye relevante los servicios de apoyo, determinó que la satisfacción estudiantil pone en manifiesto la percepción de los estudiantes sobre el total de los servicios y apoyo que les proporciona la universidad.

El resultado estadístico nos dice que el factor predominante en la presente investigación “Factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019” es la infraestructura, cuyo resultado fue obtenido mediante encuesta con una escala de Likert a los alumnos de la FCA-UNAC; lo cual concuerda con la hipótesis planteada inicialmente la cuál tuvo como base de referencia un focus group realizado a los alumnos de la FCA UNAC.

En el caso del indicador predominante en el factor desempeño docente según los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico basado en la encuesta aplicada a los alumnos de la FCA-UNAC indica que todos los indicadores son predominantes, sin embargo teniendo como referencia el focus group realizado se planteó como indicador predominante las condiciones pedagógicas de los docentes el cuál fue considerado en la hipótesis inicial.

En el caso del indicador predominante en el factor servicios de apoyo según los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico basado en la encuesta aplicada a los alumnos de la FCA-UNAC indica que ninguno de los indicadores es predominante, sin embargo teniendo como referencia el focus group realizado se planteó como indicador predominante la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo el cuál fue considerado en la hipótesis inicial.



## **V. Conclusiones**

### **Primera**

Como conclusión general tenemos que el nivel de satisfacción estudiantil para nuestro estudio en la FCA UNAC 2019 es 90,0% nivel medio siendo el factor predominante es la infraestructura, esto fue determinado después de haber aplicado el instrumento y haber analizado la estadística. Vemos que a diferencia de las investigaciones hechas anteriormente en cuanto a satisfacción estudiantil en el caso de nuestro grupo objetivo el factor clave para que los alumnos se sientan satisfechos con el servicio académico brindado por su centro de estudios está basado más en las condiciones físicas en las que se da el aprendizaje.

### **Segunda**

En la primera dimensión considerada factor Unidades de enseñanza – aprendizaje se concluye una satisfacción del 81% a nivel medio siendo el indicador predominante la metodología de evaluación de los contenidos.

### **Tercera**

En la segunda dimensión considerada factor Desempeño del docente se concluye una satisfacción del 83% a nivel medio siendo predominante todos los indicadores planteados dentro de esta dimensión.

### **Cuarta**

En la tercera dimensión considerada factor Infraestructura concluye una satisfacción del 78% a nivel medio siendo el indicador predominante la suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.

### **Quinta**

En la cuarta dimensión considerada factor Servicios de Apoyo del docente se concluye una satisfacción del 80% a nivel medio no siendo predominante ninguno de los indicadores planteados en la investigación.

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera**

Dado que el factor predominante en cuanto a satisfacción estudiantil para el caso de los alumnos de la FCA UNAC 2019 es el de infraestructura, las autoridades competentes tenían que velar por brindar espacios óptimos para que se pueda llevar a cabo de manera correcta el proceso de enseñanza – aprendizaje. Aunque de manera general los alumnos se encuentran medianamente satisfechos por los servicios brindados, la universidad tiene que buscar la mejora continua con el fin de lograr la excelencia académica y mantener así la licenciatura institucional.

### **Segunda**

Los sílabos de las asignaturas que se desarrollen tienen que ir actualizándose cada cierto tiempo adaptándolos siempre a la realidad actual , por tanto las autoridades competentes tienen que estar en constante proceso de actualización en cuanto a los contenidos que vayan a desarrollar.

### **Tercera**

Hoy en día debido a los constantes avances tecnológicos y al rápido acceso a la información los docentes tienen la tarea de capacitarse constantemente para que así puedan brindar información actualizada a sus alumnos adaptándose también a las nuevas tecnologías implementadas hoy en día.

### **Cuarta**

Brindar una adecuada infraestructura es muy importante para que se pueda llevar un correcto proceso de enseñanza- aprendizaje, hoy en día es un factor clave para el proceso de licenciamiento en las universidades por tanto las autoridades siempre tiene que estar pendiente de que estas condiciones sean las correctas.

### **Quinta**

Para mejorar los servicios de apoyo brindados, las autoridades deben enfocarse en dar una correcta distribución del presupuesto brindado por el estado así mismo deben buscar nuevas formas de generar convenios con empresas para la inserción laboral y convenios institucionales para el intercambio estudiantil y/o actividades artísticas.

## REFERENCIAS

- Alemu, A. and Cordier, J.(2017). *Factors influencing international students satisfaction in Korean universities. International Journal of Educational Development* (57) .P. 54–64
- Alvarado, E., Morales, D. & Aguayo, E. (2016). *Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey*, Revista de la Educación Superior, 45(180), 55-74.
- Alvarado, M. (2018). *Factores de impacto para la satisfacción de estudiantes en carreras profesionales en proceso de autoevaluación*. RevIA, 5(1 y 2).
- Alvarez, J., Chaparro, E. & Reyes, D. E. (2015). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*, Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13 (2),5-26.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme CA, 6ta edición. Caracas, Venezuela. Recuperado de: [https://drive.google.com/file/d/0ByOr72\\_tQvdWkpyNG9URmNPWGh1ZWlsTk\\_pndIVCT0ZQNjdn/view](https://drive.google.com/file/d/0ByOr72_tQvdWkpyNG9URmNPWGh1ZWlsTk_pndIVCT0ZQNjdn/view).
- Bejou, D., 2005. *Treating students like customers*. BizEd 4 (3), 44–47. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0010](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0010)
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F., Pearson educación.
- Botello, J. Á., Salinas, E. M. C., & Pérez, D. E. R. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26.
- Chanduvi, v. (2016). *La autonomía universitaria en el marco de la ley n° 30220 - ley universitaria, pueblo continente*, Vol. 27. 1
- Clayson, D.E., Haley, D.A., 2005. *Marketing models in education: students as customers, products, or partners*. Market. Educ. Rev. 15 (1), 1–10. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0015](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0015)

- Curtis, T., Abratt, R., Minor, W., 2009. *Corporate brand management in higher education: the case of ERAU*. *J. Prod. Brand Manage.* 18 (6), 404–413.  
[http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0025](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0025)
- DeShields Jr., O.W., Kara, A., Kaynak, E., 2005. *Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory*. *Int. J. Educ. Manag.* 19 (2), 128–139.  
[http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref00357](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref00357)
- Díaz, Á. (2014). *Construcción de programas de estudio en la perspectiva del enfoque de desarrollo de competencias*, *Perfiles Educativos*, 36(143), 142-162.
- Ellis, H., Van Aart, J., 2013. *Key Influencers of International Student Satisfaction in Europe 2013*. Study Portals. <http://www.studyportals.eu/Data/>
- Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el Servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. (Tesis de doctorado). Universidad Privada de Tacna, Tacna. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>
- Franco, Y. (15 de 03 de 2017). *Satisfacción de Estudiantes Frente al Servicio de Formación Profesional en la Facultad de Educación*. (Tesis de la Universidad Nacional del Centro Perú). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cucapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Galchenko, I., van de Vijver, F.J., 2007. *The role of perceived cultural distance in the acculturation of exchange students in Russia*. *Int. J. Intercult. Relations* 31 (2), 181–197.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0147176706000265>
- García, S. L. (2010). *El papel de la tutoría en la formación integral del universitario*, *Tiempo de educar*, 11(21), 31-56.
- Gento, S. & Vivas, M. (2003). *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*, *Acción pedagógica*, 12(2), 16-27.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores SA, 6ta edición. México D.F., México.
- Hemsley-Brown, J., Oplatka, I., 2006. *Universities in a competitive global marketplace: a systematic review of the literature on higher education marketing*. *Int. J. Public Sect. Manage.* 19 (4), 316–338. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0060](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0060)
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F.J. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. *Revista Fuente*, 2(6), 46-56.
- Kanji, G.K., Malek, A., Tambi, B.A., 1999. *Total quality management in UK higher education institutions*. *Total Qual. Manage.* 10 (1), 129–153. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0090](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0090)
- Kotler, P., Clarke, R.N., 2012. *Marketing for Health Care Organizations*. Prentice-Hall, 1987, New Jersey. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0105](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0105)
- Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación. (2016). *Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo*. Santiago: OREALC/UNESCO.
- Lammers, H.B., Kiesler, T., Curren, M.T., Cours, D., Connett, B., 2005. *How hard do I have to work? Student and faculty expectations regarding university work*. *J. Educ. Bus.* 80 (4), 210–213. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0110](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0110)
- López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto cero, 9(08), 69-74.
- McLeod, M., Wainwright, P., 2009. *Researching the study abroad experience*. *J. Stud. Int. Educ.* 13 (1), 66–71. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0135](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0135)

- Mehdizadeh, N., Scott, G., 2005. *Adjustment problems of Iranian international students in Scotland*. Int. Educ. J. 6 (4), 484–493. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0140](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0140)
- Obermiller, C., Fleenor, P., Peter, R., 2005. *Students as customers or products: perceptions and preferences of faculty and students*. Market. Educ. Rev. 15 (2), 27–36. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10528008.2005.11488902>
- O'Keeffe, P., 2013. *A sense of belonging: improving student retention*. Coll. Stud. J. 47 (4), 605–613 [https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=A%20sense%20of%20belonging%3A%20improving%20student%20retention&author=P.%20O%27Keefe&publication\\_year=2013&pages=605-613](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=A%20sense%20of%20belonging%3A%20improving%20student%20retention&author=P.%20O%27Keefe&publication_year=2013&pages=605-613)
- Oramas, R., Jordán, T. & Valcárcel, N. (2013). *Competencias y desempeño profesional pedagógico hacia un modelo del profesor de la carrera de Medicina*, Revista Cubana de Educación Media Superior, 27(1), 123-134.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232.
- Pacheco Zeballos, J. M. (2015). *Satisfacción estudiantil con la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje en postgrado de la filial Lima de la Universidad César Vallejo*.
- Ritzer, G., 1998. *The McDonaldization Thesis: Explorations and Extensions*, first ed. Sage Publications, London. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0190](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0190)
- Rooney, D., Hearn, G., 2000. *Of minds, markets, and machines: How universities might transcend the ideology of commodification*. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0195](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0195)

- Salinas, A. & Martínez, P. (2007). *Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios*, Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, 17(1),163-192.
- Sappey, J., Bamber, G.J., 2007. *Flexible delivery in business schools: a winning strategy or Pandora's Box*. In: *Paper Presented at the Proceedings of the British Academy of Management (BAM) Conference*. Warwick, UK. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0205](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0205)
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business Support Aneth SRL, 5ta edición. Lima, Perú.
- Sodowsky, G.R., Plake, B.S., 1992. *A study of acculturation differences among international people and suggestions for sensitivity to within-group differences*. J. Couns. Dev. 71 (1), 53–59. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0220](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0220)
- Vásquez, Johanna, Gómez, Karoll, Gallón, Santiago, Castaño, Elkin. (2009). *Deserción estudiantil en la educación superior colombiana. Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención*. Capítulo 1. Teoría. Colombia: Ministerio de Educación Nacional. Disponible en: [http://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-54702/libro\\_desercion.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-54702/libro_desercion.pdf)
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. San Marcos EIRL, 2da edición. Lima, Perú.
- Valderrama, J. (s/a) *Un Modelo para la Distribución Racional de la Actividad Académica en una Universidad*. Chile: Universidad de la Serena.
- Verdugo, M et al (2015). *Satisfacción de los estudiantes de la carrera de Enfermería relacionada con el desempeño docente*, Cuenca 2014. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca.
- Velásquez et al. (2011). *Acciones para favorecer la permanencia*. Alfa-guía, Colombia. Disponible en: <http://www.alfaguia.org/wwwalfa/images/ponencias/clabesI/ST2AccesoIntegracion/28VelazquezMAccionesPermanencia.pdf>

- Velásquez, Y. y Gonzáles, M. (2017). *Factores asociados a la permanencia de estudiantes universitarios: caso UAMM-UAT*. México DF.: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Watjatrakul, B., 2014. *Factors affecting students' intentions to study at universities adopting the student-as-customer concept*. Int. J. Educ. Manage. 28 (6), 676–693. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0240](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0240)
- Williams, J., 2002. *The student satisfaction approach: student feedback and its potential role in quality assessment and enhancement. Paper Presented at the 24th EAIR Forum*. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0250](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0250)
- Weidman, John. (1989). *Undergraduate socialization. A Conceptual approach. Higher Education: Handbook of Theory and Research*. New York: Agathon Press. Vol. V.
- Wu, J.H., Tennyson, R.D., Hsia, T.L., 2010. *A study of student satisfaction in a blended elearning system environment*. Comput. Educ. 55 (1), 155–164. [http://refhub.elsevier.com/S0738-0593\(16\)30539-9/sbref0255](http://refhub.elsevier.com/S0738-0593(16)30539-9/sbref0255)



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia.

Título: “Factores de Satisfacción Estudiantil por el Servicio Académico de la FCA UNAC 2019”

Autora: Bach. Pamela María Ocaña Pacheco

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					Metodología
<b>Problema general:</b> ¿Cuál es el factor predominante de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA, UNAC - 2019 <b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor Unidades de enseñanza – aprendizaje de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA, UNAC – 2019?	<b>Objetivo general:</b> Identificar el factor predominante de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA, UNAC - 2019. <b>Objetivos específicos:</b> Identificar el indicador predominante dentro del factor Unidades de enseñanza – aprendizaje de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA, UNAC – 2019. Identificar el indicador	<b>Hipótesis general:</b> El factor predominante de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA, UNAC – 2019 es el factor Desempeño del docente. <b>Hipótesis específicas:</b> El indicador predominante dentro del factor Unidades de enseñanza – aprendizaje de la satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Facultad de FCA, UNAC – 2019 es la metodología de	<b>Variable :</b> Factores de satisfacción estudiantil. <b>Dimensiones</b> Unidades de enseñanza – aprendizaje Desempeño del docente	<b>Indicadores</b> Descripción de la asignatura Metodología de evaluación de los contenidos. Planificación en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Condiciones pedagógicas de los	<b>Items</b> 1 – 4 5 - 20	<b>Escala</b> Ordinal	<b>Niveles o rangos</b> Bajo Medio Alto	<b>Tipo de investigación</b> Básica descriptiva-explicativa <b>Diseño de investigación</b> No – Experimental. <b>Enfoque</b> Cuantitativo.



Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					Metodología
la FCA, UNAC – 2019?		estudiantil por el servicio académico de la FCA, UNAC – 2019 es la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.		centros de trabajo Oportunidades para la participación en actividades Servicios médicos, limpieza, biblioteca, cafetín y cómputo  Servicio de transporte estudiantil				

## Anexo 2. CUESTIONARIO

Estimado estudiante, la finalidad del presente cuestionario es la de recoger información sobre los FACTORES DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL POR EL SERVICIO ACADÉMICO DE LA FCA – UNAC, 2019.

### INDICACIONES

Luego de leer atentamente los enunciados que se te alcanza, elige la respuesta que consideres que refleja lo que piensas. EL CUESTIONARIO ES ANÓNIMO, por lo que te pido que seas lo más SINCERO posible en tus respuestas

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas son suficientes.					
2	Los contenidos que se consideran en las asignaturas son actuales.					
3	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas.					
4	El horario de clase para el desarrollo de tus asignaturas es adecuado para tus propósitos.					
5	La evaluación que realizan tus docentes sobre tu aprendizaje, es justa.					
6	Las calificaciones de las evaluaciones se conocen oportunamente.					
7	Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes te hacen aprender rápido.					
8	El tiempo dedicado al desarrollo de las asignaturas es suficiente.					
9	Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello.					
10	Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inicia un semestre.					
11	Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas.					
12	Los docentes practican valores ético en su trabajo.					
13	Los docentes dominan los contenidos que enseñan.					
14	Tus docentes manejan las estrategias de enseñanza con habilidad y destreza.					
15	Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente.					

16	Tus docentes trabajan con pizarras interactivas.					
17	El horario de clases te permite el tiempo suficiente para consultar en la biblioteca.					
18	Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas.					
19	Tus docentes te tratan bien cuando te comunicas con ellos.					
20	Las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas.					
21	Las aulas son confortables y están bien equipadas.					
22	La infraestructura cuenta con la señalización adecuada para casos de desastres.					
23	El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc) es adecuado para asistir en jornadas largas.					
24	La ventilación de los salones es buena.					
25	La luz artificial es adecuada para la labor del aprendizaje.					
26	Se cuenta con las instalaciones deportivas suficientes.					
27	Los servicios higiénicos en la FCA-UNAC son excelentes.					
28	Las instalaciones deportivas están bien equipadas.					
29	Se cuenta con un servicio de biblioteca implementado.					
30	Los ambientes de los cafetines de la FCA-UNAC son amplios y con mesas suficientes.					
31	Los talleres de cómputo en la FCA-UNAC se encuentran equipados con computadoras de última generación.					
32	Cuando tienes que hacer un trámite el personal administrativo te orientan bien.					
33	Los trabajadores administrativos te tratan bien cuando consultas sobre un trámite.					
34	La FCA-UNAC les proporciona un servicio de internet a los estudiantes.					
35	Los servicios médicos que brinda la universidad es eficiente.					
36	La práctica pre profesional se encuentra bien organizada.					
37	La practica pre profesional es suficiente para lograr los aprendizajes previstos.					
38	El monitoreo de la práctica pre profesional es eficiente.					
39	La participación en actividades artísticas es accesible.					
40	Formar parte de la tuna universitaria es fácil					
41	Se brinda la posibilidad de participar en taller de liderazgo					

42	Se brinda la oportunidad para la participación en las incubadoras de negocios.					
43	Se motiva para la publicación de los trabajos académicos que se presentan.					
44	El servicio de limpieza de las instalaciones es eficiente.					
45	El horario de atención en la biblioteca de la FCA-UNAC es adecuado para la consultas y trabajo universitario.					
46	Los libros existentes en la biblioteca especializada sirven para el desarrollo de mis actividades académicas.					
47	El servicio de los cafetines en la FCA-UNAC, son buenos.					
48	El trato que se recibe en los cafetines de la FCA-UNAC son cordiales.					
49	El horario de atención de los talleres de cómputo a los estudiantes es el adecuado.					
50	En los talleres de cómputo se cuenta con personal de apoyo para la atención estudiantil.					
51	Los estudiantes tienen facilidades para participar en congresos.					
52	Los estudiantes participan en mesas redondas o paneles.					
53	Los procesos de matrícula es adecuado y da facilidades a los estudiantes.					
54	La orientación en la matrícula a los estudiantes es eficiente.					
55	Los horarios de pago para la matrícula son adecuados.					
56	El servicio de movilidad que brinda la universidad tiene rutas que cubren las necesidades de los estudiantes.					
57	Las unidades de transporte son adecuadas para el servicio que se ofrece.					
58	El servicio de transporte que se brinda es bueno.					

### Anexo 3. Base de datos

VARIABLE 1																																																												
N°	Factor 1				Factor 2																Factor 3											Factor 4																												
	p1	p2	p3	p4	1	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	1	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	p55	p56	p57	p58		
1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3		
2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3			
3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3			
4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3				
5	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	1	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	2	2	4	4	4	2	5	3	5	4	2	4	4	4	2	2	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	2	5			
6	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4				
7	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3			
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3				
9	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4				
10	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4			
11	2	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3		
12	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3				
13	1	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2		
14	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3			
15	4	2	2	3	3	1	3	3	3	4	2	3	2	4	3	2	3	4	2	2	4	1	1	1	1	4	4	4	3	5	1	2	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	2	3	4	4	3	5	3	5	5	3	1	3	2	3		
16	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2			
17	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	5	5	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
20	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

## **Anexo 4 : Focus Group**

### ***Entrevista: Fernando Garay***

Pamela:

Buenas tardes, Fernando. En primer lugar, quiero agradecer tu participación y tiempo para con esta investigación. Te comento que el motivo principal de esta entrevista es poder conocer cuáles son los factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC, 2019. Mediante algunas preguntas podrás comentarnos por experiencia propia cuáles crees tu son los factores que deben prevalecer para que el estudiante se sienta a gusto con la casa de estudios a la que pertenece.

Pamela:

Fernando, quisiera saber si podrías darme un concepto o definición de lo que es satisfacción estudiantil desde tu punto vista.

Fernando:

Bueno, cuando hablamos de satisfacción estudiantil es cuando un estudiante se encuentra a gusto con el plan de estudios que brinda su universidad con relación a la carrera y desarrollo de esta, así como también con los ambientes que ofrece la universidad para poder llevar a cabo su aprendizaje.

Pamela:

¿Cuál crees que sea el factor predominante cuando hablamos de satisfacción estudiantil?  
¿Consideras que los estudiantes en general estén satisfechos con los servicios que les proporciona la universidad?



Fernando:

El factor predominante sería una buena infraestructura , creo que las condiciones en las que se brinde el proceso de enseñanza- aprendizaje son esenciales para que los alumnos se sientan satisfechos, luego de ello consideraría también una plana docente capacitada y un servicio de apoyo en cuanto a la empleabilidad laboral para los futuros egresados. Considero que los alumnos actuales quizá están más satisfechos que los ya egresados, esto debido a que las condiciones brindadas se han ido mejorando con el paso del tiempo.

Pamela:

En base a todo lo antes mencionado, ¿consideras que los conflictos institucionales generan deficiencia en el aprendizaje y deserción de estudiantes?

Fernando:

Sí, pues esto de cierto modo genera que el aprendizaje continuo se vea afectado, aplazando el tiempo de estudios y conlleva a perder el interés por la carrera y con esto abandonar la casa de estudios a la que pertenece, pues no sentimos una seguridad de poder llega a culminar la carrera con las interrupciones que provocan estos conflictos, que no solo perjudican al estudiante sino también el nombre de la universidad.

Pamela:

Muchas gracias por tu tiempo y amabilidad, Fernando.

Fernando:

De nada, Pamela. Espero haber sido de gran ayuda.

### ***Entrevista: Alexis Ocaña***

Pamela:

Buenos días, Alexis. En esta oportunidad te haré algunas preguntas con la finalidad de poder responder la incógnita sobre los factores que intervienen en la satisfacción estudiantil.

Pamela:

Alexis, para empezar, quisiera saber cuál es tu concepto o definición de satisfacción estudiantil desde tu punto de vista.

Alexis:

Para mi satisfacción estudiantil tiene que ver con que tan conformes se sientan los estudiantes respecto a la calidad de enseñanza que reciben por parte de sus docentes y que las condiciones para que brinden esta enseñanza sea la correcta.

Pamela:

¿Consideras que los estudiantes en general están satisfechos con los servicios que les proporciona la universidad?

Alexis:

No del todo, considero que hay servicio por mejorar como el sistema de servicios higiénicos, en tema de algunas aulas los proyectores no funcionan por falta de mantenimiento o un mal uso. Creo que deberían ponerle más énfasis al mantenimiento y mejora de sus instalaciones porque esto genera incomodidad en su alumnado.

Pamela:

¿Te sientes conforme con las actividades formativas ya sea espacios para realizar deporte, diversidad de actividades culturales?

Alexis:

Me gustaría más espacios para deporte ya que en toda la universidad solo se cuenta con una cancha deportiva, y a veces otras actividades como vóley o danza se tienen que hacer en la pista de la universidad. De esta forma tendríamos oportunidades de desarrollarnos de forma intelectual y también física.

Pamela:

Gracias por tu colaboración, Alexis.

***Entrevista: Luis Ayala***

Pamela:

Buenas tardes, Luis. En esta oportunidad quisiera que me compartas desde tu experiencia propia sobre la satisfacción estudiantil en el servicio académico de la UNAC.

Pamela:

¿Crees que las condiciones que te brindan en tu centro de estudios son óptimas para tu formación profesional?

Luis:

Sí, es lo mínimo necesario, y no es conformismo, el que quiere aprender lo hace.

Pamela:

¿Qué aspectos consideras que son importantes en cuanto a la formación profesional de tus docentes y cómo consideras la enseñanza que te han brindado hasta el momento?

Luis:

Creo que deberían tener una constante capacitación en temas que cubran las exigencias del campo laboral para así poder adquirir conocimientos acordes al mercado. Así mismo, considero que la enseñanza que me brindan es buena. Los profesores que he tenido en este tiempo tienen una buena metodología de enseñanza (teórica – práctica) que van de la mano con temas de vanguardia que cumplen las exigencias en el mercado.

Pamela:

¿Cuál es tu panorama frente a las oportunidades de empleabilidad que te brinda tu universidad?

Luis:

Siento que deberían poner más énfasis en el tema de una bolsa de trabajo para los estudiantes y/o tener más convenios. Pues, no es tan fácil encontrar un buen trabajo al momento de egresar y el campo laboral es cada vez más competitivo por lo que los convenios para realizar las prácticas preprofesionales sería un buen comienzo.

Pamela:

Muchas gracias por el apoyo, Luis.

Luis:

De nada, Pamela. Muchos éxitos.

***Entrevista: Paul Loyola***

Pamela: Buenas noches, Paul. Gracias por aceptar ser parte de la entrevista. Serán unas cuantas preguntas acerca de la satisfacción estudiantil en el servicio académico que brinda tu universidad.

Pamela:

Paul, ¿cuál crees que sea el factor predominante cuando hablamos de satisfacción estudiantil? ¿Consideras que el plan de estudios de tu carrera es el adecuado?

Paul:

La infraestructura consideraría como un factor básico ya que por más que tengamos buenos docentes y un buen plan de estudios si las condiciones físicas no son las óptimas no se va a poder aprovechar al 100% los recursos adicionales brindados por la universidad.

Pamela:

¿Consideras que los conflictos institucionales generan una deficiencia en el aprendizaje y deserción de estudiantes?

Paul:

Si por qué hacen que el estudiante se retrase en su plan de estudios y perjudica la competitividad que puede ir desarrollando con el paso de su vida universitaria.

Pamela:

¿Te sientes conforme con las actividades formativas ya se espacios para realizar el deporte, diversidad de actividades culturales?

Paul:

No del todo, siento que muchas de las instalaciones de la universidad no están en buen estado, como los laboratorios o la biblioteca. Asimismo, las instalaciones para recreación también son importantes dentro del desarrollo universitario.

***Entrevista: Álvaro Rumiche***

Pamela: Buenas tardes, Álvaro. Empezaremos con las preguntas sobre la satisfacción estudiantil. ¿Estás lista?

Álvaro:

Sí, por supuesto.

Pamela:

¿Consideras que los estudiantes en general están satisfechos con los servicios que les proporciona la universidad?

Álvaro:

No, no considero que se sientan satisfechos. Quizás un porcentaje sí, aunque creo que es al inicio de empezar la carrera, luego las perspectivas cambian.

Pamela:

¿Cuál crees que sea el factor predominante cuando hablamos de satisfacción estudiantil?

Álvaro:

Creo que la infraestructura es lo que más llama al momento de captar estudiantes, luego de ello una buena plana docente y la malla curricular.

Pamela:

¿Crees que las condiciones que te brindan en tu centro de estudios son óptimas para tu formación profesional?

Álvaro:

No, a pesar de que hay algunos buenos docentes, no son la mayoría; y en infraestructura no contamos con lo necesario para estar satisfechos, cómo por ejemplo aulas bien equipadas y laboratorios.

Pamela:

¿Cuál es tu panorama frente a las oportunidades de empleabilidad que te brinda la universidad?

Álvaro:

Pienso que el panorama es algo incierto, y que el estudiante debe buscar otras opciones por fuera para poder capacitarse por completo y así poder ser empleable para el mercado laboral.

Pamela:

Muchas gracias por tu tiempo, Álvaro.

Álvaro:

De nada, Pamela.

### ➤ **CONSIDERACIÓN**

Mediante la técnica del focus group se identificó 4 dimensiones que fueron de suma importancia en el desarrollo de mi investigación y son las siguientes:

La dimensión de unidades de enseñanza-aprendizaje, desempeño del docente , infraestructura y servicios de apoyo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS FACTORES DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1 Unidades de Enseñanza – Aprendizaje.</b>								
1	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas son suficientes.	X		X		X		
2	Los contenidos que se consideran en las asignaturas son actuales.	X		X		X		
3	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas.	X		X		X		
4	El horario de clase para el desarrollo de tus asignaturas es adecuado para tus propósitos.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 Desempeño del Docente.</b>								
5	La evaluación que realizan tus docentes sobre tu aprendizaje, es justa.	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Las calificaciones de las evaluaciones se conocen oportunamente.	X		X		X		
7	Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes te hacen aprender rápido.	X		X		X		
8	El tiempo dedicado al desarrollo de las asignaturas es suficiente.	X		X		X		
9	Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello.	X		X		X		
10	Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inicia un semestre.	X		X		X		
11	Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas.	X		X		X		
12	Los docentes practican valores éticos en su trabajo.	X		X		X		
13	Los docentes dominan los contenidos que enseñan.	X		X		X		
14	Tus docentes manejan las estrategias de enseñanza con habilidad y destreza.	X		X		X		
15	Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente.	X		X		X		
16	Tus docentes trabajan con pizarras interactivas.	X		X		X		
17	El horario de clases te permite el tiempo suficiente para consultar en la biblioteca.	X		X		X		
18	Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas.	X		X		X		
19	Tus docentes te tratan bien cuando te comunicas con ellos.	X		X		X		
20	Las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 Infraestructura</b>								
21	Las aulas son confortables y están bien equipadas.	SI	No	SI	No	SI	No	
22	La infraestructura cuenta con la señalización adecuada para casos de desastres.	X		X		X		
23	El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc) es adecuado para asistir en jornadas largas.	X		X		X		
24	La ventilación de los salones es buena.	X		X		X		
25	La luz artificial es adecuada para la labor del aprendizaje.	X		X		X		
26	Se cuenta con las instalaciones deportivas suficientes.	X		X		X		
27	Los servicios higiénicos en la FCA-UNAC son excelentes.	X		X		X		
28	Las instalaciones deportivas están bien equipadas.	X		X		X		
29	Se cuenta con un servicio de biblioteca implementado.	X		X		X		
30	Los ambientes de los cafeterines de la FCA-UNAC son amplios y con mesas suficientes.	X		X		X		
31	Los talleres de cómputo en la FCA-UNAC se encuentran equipados con computadoras de última generación.	X		X		X		



DIMENSIÓN 4 Servicios de Apoyo.		SI	No	SI	No	SI	No
32	Cuando tienes que hacer un trámite el personal administrativo te orientan bien.	X		X		X	
33	Los trabajadores administrativos te tratan bien cuando consultas sobre un trámite.	X		X		X	
34	La FCA-UNAC les proporciona un servicio de internet a los estudiantes.	X		X		X	
35	Los servicios médicos que brinda la universidad es eficiente.	X		X		X	
36	La práctica pre profesional se encuentra bien organizada.	X		X		X	
37	La práctica pre profesional es suficiente para lograr los aprendizajes previstos.	X		X		X	
38	El monitoreo de la práctica pre profesional es eficiente.	X		X		X	
39	La participación en actividades artísticas es accesible.	X		X		X	
40	Formar parte de la terna universitaria es fácil	X		X		X	
41	Se brinda la posibilidad de participar en taller de liderazgo	X		X		X	
42	Se brinda la oportunidad para la participación en las incubadoras de negocios.	X		X		X	
43	Se motiva para la publicación de los trabajos académicos que se presentan.	X		X		X	
44	El servicio de limpieza de las instalaciones es eficiente.	X		X		X	
45	El horario de atención en la biblioteca de la FCA-UNAC es adecuado para la consultas y trabajo universitario.	X		X		X	
46	Los libros existentes en la biblioteca especializada sirven para el desarrollo de mis actividades académicas.	X		X		X	
47	El servicio de los cafeterías en la FCA-UNAC, son buenos.	X		X		X	
48	El trato que se recibe en los cafeterías de la FCA-UNAC son cordiales.	X		X		X	
49	El horario de atención de los talleres de cómputo a los estudiantes es el adecuado.	X		X		X	
50	En los talleres de cómputo se cuenta con personal de apoyo para la atención estudiantil.	X		X		X	
51	Los estudiantes tienen facilidades para participar en congresos.	X		X		X	
52	Los estudiantes participan en mesas redondas o paneles.	X		X		X	
53	Los procesos de matrícula es adecuado y da facilidades a los estudiantes.	X		X		X	
54	La orientación en la matrícula a los estudiantes es eficiente.	X		X		X	
55	Los horarios de pago para la matrícula son adecuados.	X		X		X	
56	El servicio de movilidad que brinda la universidad tiene rutas que cubren las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
57	Las unidades de transporte son adecuadas para el servicio que se ofrece.	X		X		X	
58	El servicio de transporte que se brinda es bueno.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Núñez Jir Juv    DNI: 0801201

Especialidad del validador: Psicólogo

15 de 15 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS FACTORES DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1 Unidades de Enseñanza - Aprendizaje.</b>							
1	Los contenidos que desarrollan en tus asignaturas son suficientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Los contenidos que se consideran en las asignaturas son actuales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Los contenidos que desarrollan en tus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	El horario de clase para el desarrollo de las asignaturas es adecuado para tus propósitos.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSION 2 Desempeño del Docente.</b>							
5	La evaluación que realizan tus docentes sobre tu aprendizaje es justa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Las calificaciones de las evaluaciones se conocen oportunamente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes te hacen aprender rápido.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	El tiempo dedicado al desarrollo de las asignaturas es suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inicia un semestre.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Los docentes practican valores ético en su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Los docentes dominan los contenidos que enseñan.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Tus docentes manejan las estrategias de enseñanza con habilidad y destreza.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Tus docentes trabajan con pizarras interactivas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	El horario de clases te permita el tiempo suficiente para consultar en la biblioteca.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Tus docentes te traen bien cuando te comunicas con ellos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSION 3 Infraestructura</b>							
21	Las aulas son confortables y están bien equipadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	La infraestructura cuenta con la señalización adecuada para casos de desastres.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc) es adecuado para asistir en jornadas largas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	La ventilación de los salones es buena.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	La luz artificial es adecuada para la labor del aprendizaje.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
26	Se cuenta con las instalaciones deportivas suficientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
27	Los servicios higiénicos en la FCA-UNAC son excelentes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
28	Las instalaciones deportivas están bien equipadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
29	Se cuenta con un servicio de biblioteca implementado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
30	Los ambientes de los cateles de la FCA-UNAC son amplios y con mesas suficientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
31	Los talleres de cómputo en la FCA-UNAC se encuentran equipados con computadores de última generación.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

DIMENSIÓN 4 Servicios de Apoyo.		SI	No	SI	No	SI	No
32	Quando tienes que hacer un trámite el personal administrativo te orientan bien.	X		X		X	
33	Los trabajadores administrativos te tratan bien cuando consultas sobre un trámite.	X		X		X	
34	La FCA-UNAC les proporciona un servicio de internet a los estudiantes.	X		X		X	
35	Los servicios médicos que brinda la universidad es eficiente.	X		X		X	
36	La práctica pre profesional se encuentra bien organizada.	X		X		X	
37	La práctica pre profesional es suficiente para lograr los aprendizajes previstos.	X		X		X	
38	El monitoreo de la práctica pre profesional es eficiente.	X		X		X	
39	La participación en actividades artísticas es accesible.	X		X		X	
40	Formar parte de la tuna universitaria es fácil	X		X		X	
41	Se brinda la oportunidad de participar en taller de liderazgo	X		X		X	
42	Se brinda la oportunidad para la participación en las incubadoras de negocios.	X		X		X	
43	Se motiva para la publicación de los trabajos académicos que se presentan.	X		X		X	
44	El servicio de limpieza de las instalaciones es eficiente.	X		X		X	
45	El horario de atención en la biblioteca de la FCA-UNAC es adecuado para la consultas y trabajo universitario.	X		X		X	
46	Los libros existentes en la biblioteca especializada sirven para el desarrollo de mis actividades académicas.	X		X		X	
47	El servicio de los cafeterías en la FCA-UNAC, son buenos.	X		X		X	
48	El trato que se recibe en los cafeterías de la FCA-UNAC son cordiales.	X		X		X	
49	El horario de atención de los talleres de cómputo a los estudiantes es el adecuado.	X		X		X	
50	En los talleres de cómputo se cuenta con personal de apoyo para la atención estudiantil.	X		X		X	
51	Los estudiantes tienen facilidades para participar en congresos.	X		X		X	
52	Los estudiantes participan en mesas redondas o paneles.	X		X		X	
53	Los procesos de matrícula es adecuado y da facilidades a los estudiantes.	X		X		X	
54	La orientación en la matrícula a los estudiantes es eficiente.	X		X		X	
55	Los horarios de pago para la matrícula son adecuados.	X		X		X	
56	El servicio de movilidad que brinda la universidad tiene rutas que cubren las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
57	Las unidades de transporte son adecuadas para el servicio que se ofrece.	X		X		X	
58	El servicio de transporte que se brinda es bueno.	X		X		X	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    No aplicable [ ☐ ]    Aplicable después de corregir [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: López Domayá, Manuel Fritz    DNI: 09610672

Especialidad del validador: Docente Investigador

16 de 11 del 2019



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS FACTORES DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1 Unidades de Enseñanza – Aprendizaje.</b>							
2	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas son suficientes.	X		X		X		
3	Los contenidos que se consideran en las asignaturas son actuales.	X		X		X		
4	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas.	X		X		X		
5	El horario de clase para el desarrollo de las asignaturas es adecuado para tus propósitos.	X		X		X		
6	<b>DIMENSIÓN 2 Desempeño del Docente.</b>							
7	La evaluación que realizan tus docentes sobre tu aprendizaje, es justa.	X		X		X		
8	Las calificaciones de las evaluaciones se conocen oportunamente.	X		X		X		
9	Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes te hacen aprender rápido.	X		X		X		
10	El tiempo dedicado al desarrollo de las asignaturas es suficiente.	X		X		X		
11	Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello.	X		X		X		
12	Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inicia un semestre.	X		X		X		
13	Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas.	X		X		X		
14	Los docentes practican valores ético en su trabajo.	X		X		X		
15	Los docentes dominan los contenidos que enseñan.	X		X		X		
16	Tus docentes manejan las estrategias de enseñanza con habilidad y destreza.	X		X		X		
17	Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente.	X		X		X		
18	Tus docentes trabajan con pizarras interactivas.	X		X		X		
19	El horario de clases te permite el tiempo suficiente para consultar en la biblioteca.	X		X		X		
20	Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas.	X		X		X		
21	Tus docentes te tratan bien cuando te comunicas con ellos.	X		X		X		
22	Las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas.	X		X		X		
23	<b>DIMENSIÓN 3 Infraestructura</b>							
24	Las aulas son confortables y están bien equipadas.	X		X		X		
25	La infraestructura cuenta con la señalización adecuada para casos de desastres.	X		X		X		
26	El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc) es adecuado para asistir en jornadas largas.	X		X		X		
27	La ventilación de los salones es buena.	X		X		X		
28	La luz artificial es adecuada para la labor del aprendizaje.	X		X		X		
29	Se cuenta con las instalaciones deportivas suficientes.	X		X		X		
30	Los servicios higiénicos en la FCA-UNAC son excelentes.	X		X		X		
31	Las instalaciones deportivas están bien equipadas.	X		X		X		
32	Se cuenta con un servicio de biblioteca implementado.	X		X		X		
33	Los ambientes de los cafeterías de la FCA-UNAC son amplios y con mesas suficientes.	X		X		X		
34	Los talleres de cómputo en la FCA-UNAC se encuentran equipados con computadores de última generación.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4 Servicios de Apoyo.		SI	No	SI	No	SI	No
32	Cuando tienes que hacer un trámite el personal administrativo te orientan bien.	X		X		X	
33	Los trabajadores administrativos te tratan bien cuando consultas sobre un trámite.	X		X		X	
34	La FCA-UNAC les proporciona un servicio de internet a los estudiantes.	X		X		X	
35	Los servicios médicos que brinda la universidad es eficiente.	X		X		X	
36	La práctica pre profesional se encuentra bien organizada.	X		X		X	
37	La práctica pre profesional es suficiente para lograr los aprendizajes previstos.	X		X		X	
38	El monitoreo de la práctica pre profesional es eficiente.	X		X		X	
39	La participación en actividades artísticas es accesible.	X		X		X	
40	Formar parte de la terna universitaria es fácil	X		X		X	
41	Se brinda la posibilidad de participar en taller de liderazgo	X		X		X	
42	Se brinda la oportunidad para la participación en las incubadoras de negocios.	X		X		X	
43	Se motiva para la publicación de los trabajos académicos que se presentan.	X		X		X	
44	El servicio de limpieza de las instalaciones es eficiente.	X		X		X	
45	El horario de atención en la biblioteca de la FCA-UNAC es adecuado para la consultas y trabajo universitario.	X		X		X	
46	Los libros existentes en la biblioteca especializada sirven para el desarrollo de mis actividades académicas.	X		X		X	
47	El servicio de los cafeterías en la FCA-UNAC, son buenos.	X		X		X	
48	El trato que se recibe en los cafeterías de la FCA-UNAC son cordiales.	X		X		X	
49	El horario de atención de los talleres de cómputo a los estudiantes es el adecuado.	X		X		X	
50	En los talleres de cómputo se cuenta con personal de apoyo para la atención estudiantil.	X		X		X	
51	Los estudiantes tienen facilidades para participar en congresos.	X		X		X	
52	Los estudiantes participan en mesas redondas o paneles.	X		X		X	
53	Los procesos de matrícula es adecuado y da facilidades a los estudiantes.	X		X		X	
54	La orientación en la matrícula a los estudiantes es eficiente.	X		X		X	
55	Los horarios de pago para la matrícula son adecuados.	X		X		X	
56	El servicio de movilidad que brinda la universidad tiene rutas que cubren las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
57	Las unidades de transporte son adecuadas para el servicio que se ofrece.	X		X		X	
58	El servicio de transporte que se brinda es bueno.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alvaro Fernández

DNI: 40043937

Especialidad del validador: Enfermería

18 de 11 del 2019

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.





# Universidad Nacional del Callao

## Facultad de Ciencias Administrativas

Callao, 22 de noviembre de 2019.

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El Decano de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional del Callao.

#### **AUTORIZA A:**

Señor(a) **PAMELA MARIA OCAÑA PACHECO** estudiante de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo, para que pueda ingresar a las aulas de clases de los alumnos del Pregrado de la Facultad de Administración del Semestre Académico 2019-II para aplicar un instrumento de evaluación.

Se agradece a los señores docentes brindarles las facilidades del caso, si lo tiene a bien.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Dr. Hernán Avila Morales  
DECANO



HAM/tlr  
Cc. Archivo



Acreditación Sí o Sí...



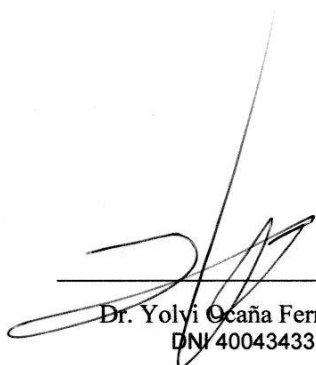
...Haciendo la diferencia

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Yolyi Ocaña Fernández, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada **"Factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019"**, de la estudiante **Pamela María Ocaña Pacheco**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de enero del 2020

  
Dr. Yolyi Ocaña Fernández  
DNI 40043433





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Ocaña Pacheco, Pamela María

D.N.I. : 72365310

Domicilio : Jr. Canele #230 Urb. 2a Libertad Km 11 - Comas

Teléfono : Fijo : 015426099 Móvil : 936726534

E-mail : pame9105@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : maestra

Mención : Docencia Universitaria

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ocaña Pacheco, Pamela María

Título de la tesis:

Factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019.

Año de publicación : 2020

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 31/03/2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Pamela Maña Ocaña Pacheco

INFORME TITULADO:

factores de satisfacción estudiantil por el servicio  
académico de la FCA UNAC 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en docencia universitaria

SUSTENTADO EN FECHA: 25 de enero de 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN